

社区新型互助模式的探究——构建以微信小程序为载体的社区互助平台

王泽妍, 李思华*, 高乐宇, 陈家和, 何添
广东金融学院, 广东 广州 510521

摘 要 : 传统行政主导模式难以适应多元化需求, 数字技术虽为治理创新提供支撑, 但现有“互联网+社区”平台却存在功能碎片化、用户粘性弱与信任机制缺失等困境, 超70%的社区应用用户活跃周期不足3个月。基于此, 研究以广州市元岗街道上元岗社区为案例, 探索数字化互助平台的实践路径。研究发现: 社区居民存在互助意识淡薄, 现有互助平台奖励机制匮乏、居民参与度失衡、风险防范举措不完善。对此, 我们从意识培育、机制创新、采取适老化措施和健全信任保障机制四个维度提出应对措施。

关 键 词 : 社区互助; 小程序; 奖励机制; 对策

Exploration of a New Community Mutual Aid Model: Construction of a Community Mutual Aid Platform Based on WeChat Mini — Program

Wang Zeyan, Li Sihua*, Gao Leyu, Chen Jiahe, He Tian
Guangdong University of Finance, Guangzhou, Guangdong 510521

Abstract : Traditional administrative-dominated community governance models struggle to adapt to diversified demands. While digital technologies offer support for governance innovation, existing "Internet + Community" platforms face challenges such as functional fragmentation, weak user retention, and a lack of trust-building mechanisms. Over 70% of community applications experience user activity cycles shorter than three months. In this context, this study explores the practical pathways of a digital mutual-aid platform through a case study of Shangyuangang Community in Yuangang Subdistrict, Guangzhou. The community, characterized by high population mobility (a large proportion of non-local residents) and diverse needs, exhibits weak mutual-aid awareness (25% of residents are unwilling to provide assistance). The research constructs a mini-program-based platform with modules for daily care, healthcare, elderly/child support, and skill-sharing, incentivized by mechanisms like point rewards and public rankings. Findings reveal that residents' mutual-aid engagement is constrained by weakened social capital and insufficient incentive mechanisms (less than 10% prioritize "point rewards"). Additional challenges include imbalanced participation and inadequate risk prevention measures. To address these issues, the study proposes four-dimensional solutions: fostering community awareness, innovating incentive mechanisms, implementing age-friendly measures, and strengthening trust-building safeguards. This provides theoretical and practical insights for leveraging digital technologies to reshape community governance ecosystems and activate resident-led collaboration.

Keywords : community mutual aid; mini-program; incentive mechanism; solutions

引言

中国城镇化率突破63.89%标志着城市社会结构的深刻转型(国家统计局第七次人口普查报告,2021)。在社区成为基层治理主阵地的同时,普遍面临着邻里关系原子化、公共服务供需错位、居民自治动能不足等治理挑战。传统行政主导的社区管理模式难以适应居民

项目信息: 本文系2023年度校级大学生创新创业训练项目《社区新型互助模式的探究——构建以微信小程序为载体的社区互助平台》(X202311540028)。

作者简介:

王泽妍(2004—),女,广东汕头人,广东金融学院会计学院科研助理,本科,研究方向:会计学;

高乐宇(2004—),女,山东东营人,广东金融学院会计学院科研助理,本科,研究方向:会计学;

陈家和(2003—),男,广东江门人,广东金融学院会计学院科研助理,本科,研究方向:会计学;

何 添(2004—),男,湖南常德人,广东金融学院会计学院科研助理,本科,研究方向:会计学。

通讯作者: 李思华(1993—),女,广东云浮人,广东金融学院助教,研究方向:会计学, 邮箱: 70-203@gduf.edu.cn。

需求的多元化趋势，而数字技术的迭代发展为治理模式创新提供了技术支撑^[1]。尽管“互联网+社区”模式已获得广泛关注，但现有平台普遍存在功能碎片化、用户粘性弱、信任构建机制缺失等现实困境^[2]。相关数据显示，超过70%的社区应用存在用户活跃周期短于3个月的现象。在此背景下，新型数字化互助平台通过整合激励体系、应急响应与社交网络，构建了多维度协同的治理生态^[3]，为社区治理数字化转型提供了创新解决方案。

一、社区互助的概念

社区互助是指基于地理邻近性与社会关联性的居民自组织协作网络，其通过非货币化资源交换、技能共享与情感联结等方式实现集体效能提升。核心特征包括：1. 空间嵌入性：以物理社区为载体，强调在地化服务供给；2. 互惠共生性：构建资源循环利用的社会化交换系统；3. 关系驱动性：依托社会资本积累形成信任网络^[4]。

数字化社区互助平台通过技术中介重构协作模式，形成“需求感知—智能匹配—服务追踪—价值反馈”的数字化闭环，突破传统互助的时空局限^[5]。国际学界以社会资本理论为基石，聚焦社区发展项目中的公民参与机制。数字化转向后，平台治理理论被引入社区研究，但存在数据商业化与隐私保护的伦理争议。国内研究呈现双重维度有治理现代化视角：探讨互助组织在基层协商中的枢纽作用和技术赋能视角：解析数字技术重构社区关系的路径^[6]。

二、案例介绍

广州市元岗街道上元岗社区辖内面积0.35万平方公里，人口近1万人。由于其地理位置优越、交通便利，故为外来求职者短期租房过渡的首选，外来居民占总人口比例较高，人口流动性强。深厚的邻里关系建立离不开稳定的人口结构，人口流动性在一定程度上会给邻里关系带来冲击，不利于邻里之间建立信任感和责任感，也不利于居民自发的进行互助行为。

社区内菜市场，学校，便利店，餐馆，托管所等生活学习设施齐全，棋牌室，广场，篮球场等娱乐运动设施也应有尽有，这为社区互助提供了基本的硬件条件。与此同时社区内小至孩童，大至老人，各个年龄层的人口基数都不小，这意味着居民的需求也广泛，互助的空间很大，这也为探索社区互助模式的提供了有利条件。上元岗社区有志愿者协会、商会等组织，有利于互助活动的开展。

我们通过对上元岗社区发布问卷调查，发现超过一半以上的受访者喜爱小程序这一载体的互助模式。此外，我们发现，居民的互助需求与居民的年龄，家庭结构，职业等挂钩，例如对于家里有年纪较大的老人，其子女对老人照顾这一需求表现强烈。针对居民多样化的互助需求和互助形式的偏好，我们为小程序设计的互助板块包括生活照料板块，医疗健康板块，儿童老人照顾板

块、技能互助板块。生活照料板块就是提供如买菜、收衣服等帮助；医疗健康板块就是提供如陪诊、代拿药等帮助；儿童老人照顾板块就是提供如接送上下学、陪伴等帮助；技能互助版块就是有特长如会写毛笔字，会修理的居民为其他居民提供帮助。为了调动居民的互助热情，小程序也设计了如通过积分奖励，以排名榜来公示“热心邻居”等一系列激励机制。

三、存在的问题

在社区互助模式的构建与推进行程中，面临着一系列亟待解决的问题，这些问题在多个维度上制约着社区互助的有效开展与持续发展，具体如下：

1. 社区居民互助意识淡薄。部分社区居民受个体主义价值取向以及传统封闭型生活范式影响，对社区的归属感与认同感处于较低水平，尚未构建起积极主动的社区互助意识。居民社交范畴渐趋收缩至家庭与工作场域，社区邻里间互动交流显著减少，“陌生人社区”现象广泛存在。调查数据显示，“彼此完全陌生”这类情况的占比高达61.25%。在“是否愿意参与社区互助活动的组织和策划”的调查中，“不愿意”的占比为22.15%。由此可见，社区居民互助意识与意愿整体偏低。

2. 互助行为激励机制匮乏。调研表明，在选取社区互助平台应具备的功能时，选择“积分奖励”功能的占比不足30%。通过询问，我们发现社区居民认为社区互助平台存在奖品形式单一、缺乏多元性等问题。当前社区互助运行机制主要依赖积分兑换奖品或授予头衔的模式，对居民多元需求的考量存在欠缺。激励方式未能充分兼顾不同居民的偏好差异以及激励边际效应递减的现实问题。对于部分居民而言，物质奖品的吸引力有限，而头衔所带来的实际利益与社会认可度不高，难以有效激发其持续投身互助活动的热情。

3. 社区互助模式参与度失衡。在前期社区互助模式的引入试用与实施过程中，针对使用群体开展回访发现，年轻人对新事物接受度较高，参与积极性强；而老年人因智能手机使用存在门槛以及对新事物存在保守态度，参与度相对较低。这导致社区互助参与度呈现不平衡状态，老年人在参与互助时往往力不从心。

4. 风险防范举措不完善。在社区互助信任保障机制方面，现有风险防范措施存在不足。调查显示，对社区互助平台信任程度为“不太信任”“完全不信任”的比例高达总和达98.96%。通过询问，受访者表示例如在接送儿童、照料老人病人等互助活动

中，互助需求方对互助过程中的安全问题存在较大担忧。同时，参与互助的其他居民也面临信息不对称带来的风险。

四、对策

社区互助模式作为基层治理创新的重要抓手，在提升居民福祉、强化社区凝聚力方面具有独特价值。针对上述提到的四大问题，以下从意识培育、机制创新、采取适老化措施和健全信任保障机制四个维度提出应对策略：

1. 意识培育。针对社区居民互助意识淡薄的问题，可从文化与宣传两方面入手。应加强社区文化建设，开展多样化的社区活动，如邻里节、社区运动会等，通过这些活动增强居民之间的交流与互动，营造温馨和谐的社区氛围，提升居民对社区的归属感和认同感。利用社区公告栏、社交媒体群组等多种渠道，广泛宣传社区互助的成功案例和积极意义，树立互助榜样，激发居民参与互助的热情，引导居民转变观念，形成积极的互助意识。

2. 机制创新。完善互助行为激励机制，要充分考虑居民的多元化需求。除了积分兑换奖品，还可设立“荣誉勋章”“社会贡献之星”等精神奖励，增强居民荣誉感与社会认可度。针对不同年龄、职业和兴趣爱好的居民，提供多样化的奖励选择，如为老年人提供健康体检服务，为上班族提供技能培训课程，为青少年提

供学习用品或兴趣班机会等，提高物质奖励吸引力。同时，定期更新激励方式，避免边际效应递减，持续激发居民参与互助的积极性。

3. 采取适老化措施。为扭转社区互助模式参与度失衡的局面，要聚焦老年人面临的实际困难，采取适老化措施。一方面，社区组织志愿者开展智能手机培训班，采用一对一、手把手的教学方式，帮助老年人掌握社区互助平台的基本操作，让他们能够顺利发布需求和提供帮助；另一方面，建立线下互助服务站，由工作人员协助老年人登记信息、对接互助事宜，确保他们在参与社区互助时能够获得足够支持，缩小与年轻人之间的参与差距。

4. 健全信任保障机制。面对风险防范举措不完善的问题，应健全信任保障机制。首先，在社区互助平台严格实行实名认证制度，结合信用评估体系，对参与互助的居民进行信用评级，向互助双方展示对方信用状况，减少信息不对称带来的风险。其次，针对互助活动中的安全隐患，引入商业保险机制，如为接送儿童、照料病人等互助场景购买责任保险，一旦发生意外，可有效降低责任风险。此外，建立专门的纠纷调解小组，成员由社区工作人员、法律专业人士组成，当互助过程中出现矛盾纠纷时，及时介入调解，维护互助秩序，提升居民对社区互助平台的信任度。

参考文献

- [1] 郭伟和. 数字技术赋能社区治理的机制与挑战[J]. 社会建设, 2021, 8(4): 21-35.
- [2] 卫小将. 数字技术异化与社区公共性重塑[J]. 社会学评论, 2023(6): 102-115.
- [3] 韩伟, 唐洁. 社区互助平台治理机制设计与实践路径[J]. 公共管理学报, 2023, 20(3): 45-56.
- [4] 刘悦美. 数字技术驱动下的社区治理边界跨越研究[J]. 社会学研究, 2024(2): 88-103.
- [5] Bourdieu P. The forms of capital[M]//Handbook of theory and research for the sociology of education. New York: Greenwood, 1986: 241-258.
- [6] Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage[J]. Academy of Management Review, 1998, 23(2): 242-266.